

Il concetto di qualità del servizio sanitario

di A. Polimeni, V. Luzzi, G. Ierardo, M. Bossù, G. L. Sfasciotti

Università di Roma "Sapienza" Dipartimento di Scienze Odontostomatologiche Direttore: prof. Antonella Polimeni

INTRODUZIONE

I motivi che hanno determinato in campo sanitario l'affermarsi della logica aziendale vanno ricercati nella costante pressione competitiva che ha stimolato la progettazione e la realizzazione di soluzioni organizzative e gestionali volte a creare "valore" nell'ottica della soddisfazione del paziente, efficacia della cura ed efficienza della prestazione. Il monitoraggio dei processi produttivi sanitari si attua grazie all'utilizzo di appositi indicatori di performance, quali indicatori di risorse, di tempo e soprattutto indicatori di qualità che consentono di valutare i miglioramenti dei processi produttivi aziendali. Partendo da tali presupposti è evidente come la gestione di una struttura sanitaria richiede, nel tempo, l'ottimizzazione della qualità del servizio offerto.

La qualità del servizio è la capacità di gestire nel modo migliore l'equilibrio tra i benefici e i rischi per la salute sia a livello individuale che comunitario. L'assistenza sanitaria è di qualità elevata se viene erogata effettuando gli interventi che il progresso delle conoscenze scientifiche indica come capaci di raggiungere gli obiettivi ricercati.

L'efficacia (efficacy)

L'appropriatezza

L'efficienza (efficiency)

L'adeguatezza (adequacy)

L'accessibilità (accessibility)

L'accettabilità (acceptability)

La continuità (continuity)

L'abbordabilità o sostenibilità (affordability)

La soddisfazione (dell'utente e dell'operatore)

La comunicazione (interna ed esterna)

Consenso

La sicurezza

Tabella 1 Lista dell'OMS. Riguardo le componenti della qualità

Questo lavoro rappresenta un esempio di logica gestionale nell'ambito della U.O.C. di Pedodonzia dell'Università degli Studi di Roma "Sapienza" secondo i criteri del continuous improvement (miglioramento continuo), che si realizza attraverso un miglioramento della qualità del servizio intesa come percezione da parte del paziente di un livello superiore della qualità del servizio se confrontato con le performance offerte da più "produttori". Il nostro studio ha valutato l'aspetto dell'Efficienza, cercando di poter inquadrare in maniera piuttosto ristretta, per quanto possibile, uno dei due concetti fondamentali che riguardano la valutazione della qualità di una struttura sanitaria.

A tal proposito va detto che esistono numerose metodiche per poter rilevare quanto una struttura sia valida, ma ciascuna di essa può presentare un alto numero di variabili e imprecisioni che possono il più delle volte falsare i risultati. Il metodo più largamente adottato è di fare uno studio a ritroso partendo dagli effetti che la qualità dei servizi offerti producono su coloro ai quali tale struttura è predestinata, ovvero i loro utenti. Di conseguenza la maggior parte degli studi, incluso il nostro, parte dall'analisi del grado di soddisfazione dell'utente attraverso la formulazione di un Questionario per saggiare la Qualità della struttura che si vuole esaminare. La U.O.C. di Pedodonzia dell'Università degli Studi di Roma "Sapienza" ha subito nell'anno 2005 un complesso processo di ristrutturazione che ha portato evidenti cambiamenti non solo per i pazienti ma anche per il personale sanitario

Tale processo è stato concepito per rendere la struttura più efficiente grazie ad un miglioramento del confort dei pazienti e dei loro accompagnatori e per erogare un più alto livello di qualità di prestazioni sanitarie fornendo strumenti e mezzi più funzionali. In particolare le poltrone odontoiatriche sono state dotate di monitor e di un sistema wireless per consentire ai bambini di osservare ed ascoltare cartoni animati durante le prestazioni, ciò per ridurre l'ansia ed aumentare la compliance del piccolo paziente.

Questo processo si è anche tradotto in una riduzione dei tempi per le visite avendo da una parte messo a disposizione degli operatori uno strumentario per le cure più aggiornato e dall'altra avendo creato un ambiente più accogliente per il bambino al fine di renderlo più collaborante. La ristrutturazione ha consentito un miglioramento dell'efficienza della struttura dando la possibilità di gestire un numero notevolmente più elevato di pazienti nell'unità di tempo.